



Resolución RED-4/2021

[Expediente RCE-2020/015]

RESOLUCIÓN RED-4/2021 RELATIVA A RECLAMACIÓN POR INADECUADA ATENCIÓN AL EJERCICIO DE DERECHOS SOBRE DATOS PERSONALES

Asunto: Reclamación de [XXXXX] contra el Servicio Andaluz de Salud, por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso (Expediente RCE-2020/015).

ANTECEDENTES

Primero. Con fecha 8 de junio de 2020 tuvo entrada en el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (en adelante, el Consejo) una reclamación suscrita por [XXXXX], por una inadecuada atención por parte del Servicio Andaluz de Salud al derecho de acceso a datos personales establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), al no darse respuesta a la solicitud realizada por el reclamante.

La reclamación fue presentada originalmente en la Agencia Española de Protección de Datos, en fecha 18 de febrero de 2020, dando esta traslado de la misma a este Consejo, por ser la autoridad de control competente en su tramitación.

En la citada reclamación se exponía lo siguiente:

“El [dd/mm/aa], solicité a Servicio Andaluz de Salud (bolsa de empleo), ejercer mi derecho de acceso, por tres llamadas que me hicieron el día [dd/mm/aa], solicitándoles la grabación de dichas llamadas. A fecha de hoy no he recibido respuesta alguna. Dicha solicitud se entregó en el Registro del SAS del hospital [wwwwww]”.

Se adjuntaba a la reclamación una copia de la solicitud del ejercicio del derecho de acceso, con fecha de registro el 13 de enero de 2020, dirigida al Servicio Andaluz de Salud (Bolsa Única de Empleo).

Segundo. La reclamación objeto de la presente Resolución trae causa inicial del ejercicio de derecho de acceso efectuado por el ahora reclamante, como se ha mencionado, el 13 de enero de 2020, ante el Servicio Andaluz de Salud (Bolsa Única de Empleo) en el que indicaba:



“Ejercer mi derecho de acceso y Obtener copia de las llamadas que se me hicieron desde el número de teléfono de la bolsa de empleo [indica el nro. de teléfono] el día [dd/mm/aa], a las siguientes horas: 13:08 h, 13:11 h y 13:14 h”.

De acuerdo con lo expresado por el reclamante, a dicha solicitud de ejercicio de derechos no se le dio respuesta por parte del responsable del tratamiento en el plazo que establece la normativa.

Tercero. En virtud de los artículos 37 y 65 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), desde este Consejo, a los efectos de evaluar la admisibilidad a trámite de la reclamación, se dio traslado de la misma, con fecha 1 de julio de 2020, al Delegado de Protección de Datos del Servicio Andaluz de Salud (en adelante, el DPD) para que, en el plazo máximo de un mes, comunicara la respuesta dada a la reclamación y, en su caso, las actuaciones realizadas en relación con la misma.

Con fecha 5 de agosto de 2020, se recibió comunicación del DPD solicitando ampliación del plazo de respuesta inicialmente otorgado. Sin embargo, dado que la petición de ampliación del plazo se solicitó vencido ya el plazo concedido para la remisión del informe, el 6 de agosto de 2020 se comunicó por este Consejo al DPD que no procedía conceder dicha ampliación, pero que, aún superado el plazo inicialmente establecido, podía remitir el informe requerido a los efectos de que constara en el expediente correspondiente.

En cualquier caso, no se obtuvo respuesta en relación con la información solicitada.

Cuarto. Según lo dictado por el artículo 65.5 de la LOPDGDD, al haber transcurrido el plazo de tres meses desde que la reclamación tuviera entrada en el Consejo sin que se hubiera dictado acuerdo expreso en relación a la admisión o inadmisión a trámite de la misma, el 2 de octubre de 2020, se comunicó al reclamante que proseguía su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la LOPDGDD.

Quinto. A los efectos de continuar valorando las circunstancias relacionadas con la reclamación, con fecha 24 de noviembre de 2020, el Consejo requirió nuevamente al DPD para que en el plazo máximo de veinte días hábiles remitiera documentación sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación, fundamentalmente la relativa a la falta de respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos.

En contestación al requerimiento anterior, con fecha 12 de enero de 2021, este Consejo recibió informe del DPD, en el que se justificaba la demora en la respuesta al ejercicio de derecho y se adjuntaba copia de la siguiente documentación:

- Nota de régimen interior remitida al DPD, firmada por el Subdirector de Personal el 12 de enero de 2021, donde se señalaba:

“[...] La solicitud de datos objeto de la Reclamación se refiere a una de las gestiones del procedimiento de Bolsa Única de Empleo Temporal de esta Agencia, en la que participan cerca de 400.000 personas y cuya gestión involucra a cientos de profesionales de todos los centros sanitarios. El objetivo de la Bolsa es contar con profesionales disponibles y adecuados para cubrir necesidades temporales de personal que surgen en los centros, en la mayoría de los casos de cobertura urgente. La gestión de todo ello produce una enorme carga de trabajo, que intentamos atender





en todos los casos, aunque dando la mayor prioridad a la propia gestión de las ofertas y la cobertura de los puestos.

"Por otra parte, el sistema de archivos de las llamadas y de sus grabaciones en materia de Bolsa de Empleo Temporal cuenta con estrictas condiciones de acceso y no dispone de procesos automatizados para la extracción de alguna de ellas, por lo que la extracción de esta grabación para dar respuesta a esta solicitud es un proceso necesariamente lento, que supone un esfuerzo añadido al personal que custodia los sistemas de información ya habitualmente saturados por sus tareas ordinarias. En este caso, este esfuerzo de búsqueda ha sido reiterado en diversos momentos dado que sólo tenemos identificadas dos llamadas, aunque el interesado en su solicitud se refiera a tres.

"La actual situación de pandemia aún requiere de una mayor y más rápida respuesta a las necesidades de personal de los centros sanitarios, y ha incrementado las dificultades para la respuesta a otro tipo de solicitudes como esta. [...]".

Concluía la Nota de régimen interior indicando que finalmente pudieron atender la solicitud de acceso del reclamante.

- Copia de la respuesta remitida por vía electrónica al reclamante el 22 de diciembre de 2020 en contestación al derecho de acceso ejercitado el 13 de enero de 2020, donde se ponía a su disposición, para su descarga telemática, dos de las tres grabaciones solicitadas. Asimismo, el 30 de diciembre de 2020, el Servicio Andaluz de Salud facilitó igualmente dicha información por correo postal.

En la mencionada respuesta se da cuenta al reclamante de la localización de solo dos llamadas desde el Servicio Andaluz de Salud:

"[...] Consultados nuestros archivos, se han localizado dos llamadas al número de teléfono *[indica el nro. de teléfono]*, de las que disponemos grabaciones de corta duración y en las que no se distingue conversación alguna. [...]".

- Copia del acuse de entrega por parte de Correos, en fecha 5 de enero de 2021.

Sexto. De acuerdo con la documentación remitida desde el Servicio Andaluz de Salud, se constata la realización de dos llamadas por parte de dicho organismo al ahora reclamante. Sin embargo, el mismo indica en su reclamación que fueron tres las llamadas realizadas desde el número de la bolsa de empleo. Por ello, el 21 de enero de 2021 este Consejo le solicitó que aportara, de ser posible, alguna evidencia o justificación documental de la recepción de la llamada respecto a la cual el SAS pudiera no haber concedido su derecho de acceso, sin que a la fecha de la presente Resolución se haya recibido respuesta por parte del reclamante.

Séptimo. Es importante destacar que los plazos aplicables a las distintas fases del procedimiento de resolución de la reclamación han podido verse afectados por lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 o, en su caso, en las prórrogas del mismo.





FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. De conformidad con lo establecido en los artículos 43.1 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante, LTPA) y en el artículo 57 LOPDGDD corresponde al Consejo, como autoridad autonómica de protección de datos personales, y dentro de su ámbito competencial, el ejercicio de las funciones y potestades establecidas en los artículos 57 y 58 del RGPD.

Entre las mencionadas funciones, según establece el artículo 57.1 f) RGPD, se encuentra *“tratar las reclamaciones presentadas por un interesado [...] e investigar, en la medida oportuna, el motivo de la reclamación e informar al reclamante sobre el curso y el resultado de la investigación en un plazo razonable, en particular si fueran necesarias nuevas investigaciones...”*.

La competencia para la resolución de la reclamación corresponde al Director del Consejo en virtud del artículo 48.1 i) LTPA y del artículo 10.3 b) de los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (aprobado por Decreto 434/2015, de 29 de septiembre).

Corresponde, asimismo, al Consejo ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que estos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a este la función de cooperar con dicha autoridad.

Debe reseñarse igualmente que, en virtud del artículo 16.5 del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, *“[e]l personal funcionario del Consejo, cuando realice funciones de investigación en materias propias de la competencia del Consejo, tendrá el carácter de agente de la autoridad”*, con las consecuencias que de aquí se derivan para los sujetos obligados en relación con la puesta a disposición de la información que les sea requerida en el curso de tales funciones investigadoras.

Segundo. En relación con la tramitación de reclamaciones -como la presente- que afectan a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de derechos, el artículo 64.1 LOPDGDD dispone lo siguiente:

“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.



Por otra parte, el artículo 37.2 LOPDGDD permite la participación del Delegado de Protección de Datos en el trámite previo a la determinación de la admisión o no de una reclamación, a través de la emisión del informe que le solicite la autoridad de control:

“Cuando el afectado presente una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, ante las autoridades autonómicas de protección de datos, aquellas podrán remitir la reclamación al delegado de protección de datos a fin de que este responda en el plazo de un mes.

Si transcurrido dicho plazo el delegado de protección de datos no hubiera comunicado a la autoridad de protección de datos competente la respuesta dada a la reclamación, dicha autoridad continuará el procedimiento con arreglo a lo establecido en el Título VIII de esta ley orgánica y en sus normas de desarrollo”.

Tercero. Como se indica en los Antecedentes, no se dio respuesta por parte del Servicio Andaluz de Salud al ejercicio de derechos efectuado por el ahora reclamante el dd/mm/aaaa, en el que solicitaba copia de tres llamadas que manifiesta que se le realizaron desde el número de teléfono de la bolsa de empleo; consecuencia de esa falta de respuesta tuvo entrada en este Consejo el 8 de junio la correspondiente reclamación.

El 1 de julio de 2020, a los efectos de evaluar su admisión a trámite, se remitió la reclamación al DPD del SAS para que diera respuesta a la misma en el plazo de un mes, como establece el artículo 37.2 LOPDGDD, sin que se hubiera producido dicha respuesta.

Con posterioridad, una vez tramitándose la reclamación con arreglo a lo establecido en el Título VIII LOPDGDD, se solicitó de nuevo información al DPD del SAS sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y, en el informe remitido a este Consejo, se justificaba la falta de respuesta inicial al solicitante por motivos organizativos y de carga de trabajo e informaba igualmente de que con fecha 5 de enero de 2021 se notificó finalmente al reclamante la respuesta a su solicitud de ejercicio de derechos, como queda acreditado en la documentación que figura en el expediente.

En cualquier caso, en la mencionada respuesta solo se acompaña la copia de las grabaciones correspondientes a dos llamadas, y no de las tres que refería el reclamante en su solicitud; en relación con la llamada de la que no se aporta grabación, no se dispone en el expediente de evidencias adicionales sobre su realización.

Cuarto.- En relación con la naturaleza de los datos que son objeto del derecho de acceso, debe señalarse, en primer lugar, los apartados 1) y 2) del artículo 4 RGPD define:

1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;

2) «tratamiento»: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción;”.





Por consiguiente, de acuerdo con lo indicado en el mencionado apartado 1), la voz se considera como un dato personal y su registro o grabación, según el apartado 2), como un tratamiento del mismo.

Quinto. El artículo 15 RGPD, establece, en su apartado 1, que *"el interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información ..."*, y detalla acto seguido la información que ha de ser suministrada como consecuencia del ejercicio del mencionado derecho. Además, en el artículo 15.3 RGPD, se indica que *"[el] responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto del tratamiento"*.

Por lo tanto, en el caso que nos ocupa, se daban las condiciones para que el ahora reclamante ejerciera el derecho de acceso consagrado en el mencionado artículo, a los efectos de que se le facilitara copia de las grabaciones solicitadas o, en su defecto, una transcripción de las mismas.

Por otra parte, el artículo 12 RGPD, en relación con la solicitud y respuesta de ejercicio de derechos, establece que:

"[...]"

2. El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22 [...].

3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

"[...]"

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado".

Sexto. De acuerdo con la información facilitada por el DPD, la denominación de la actividad de tratamiento objeto de la reclamación es "Gestión de Recursos Humanos", siendo su responsable la Dirección General de Personal.

Una de las finalidades de dicha actividad de tratamiento, de acuerdo con la mencionada información, es la "Gestión de los recursos humanos que prestan servicios o realizan actividades en el SAS bajo cualquier régimen jurídico. Bolsa de Contratación".

Séptimo. De la documentación que obra en el expediente, como se ha expresado en el



Fundamento Jurídico Tercero, resulta de manifiesto que el responsable del fichero no dio respuesta en el plazo que establece la normativa de protección de datos personales al ejercicio de derechos solicitado el 13 de enero de 2020, por lo que el interesado interpuso la correspondiente reclamación ante la autoridad de control.

La normativa de protección de datos otorga, tras la presentación de la reclamación, como se ha mencionado, un periodo para que por parte del DPD del órgano reclamado (o directamente por parte del responsable del tratamiento), pueda responderse a la reclamación dando satisfacción al ejercicio de derechos solicitado, circunstancia que facilita que no prosiga la tramitación de la misma si se ha otorgado el derecho correspondiente.

Sin embargo, en este caso, por parte del responsable del tratamiento, la Dirección General de Personal, no se aprovechó el periodo mencionado para realizar las actuaciones que permitieran dar satisfacción a ese derecho, ya que, tras el traslado de la reclamación por parte del Consejo, siguió sin dar respuesta a la misma, por lo que continuó su tramitación.

No fue sino hasta que, una vez iniciado el trámite de la reclamación con arreglo a lo establecido en el Título VIII LOPDGDD, y tras la nueva solicitud de información al DPD sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación, cuando, además de justificar la falta de respuesta inicial por motivos organizativos y de carga de trabajo, éste informaba igualmente de que con fecha 5 de enero de 2021 se había notificado al ahora reclamante la respuesta a su solicitud de ejercicio de derechos, como queda acreditado en la documentación que figura en el expediente.

Ha de considerarse entonces que, aunque se ha acreditado la respuesta del responsable del tratamiento al ejercicio del derecho de acceso del reclamante, esta se ha producido fuera de los plazos que establece la normativa para efectuar la misma.

En consecuencia, y en la medida en que el derecho de acceso del interesado ha sido atendido extemporáneamente, procede estimar a efectos formales la reclamación objeto de la presente Resolución, sin imponer medidas adicionales al responsable en relación con la misma.

Octavo. La publicación del inventario de actividades de tratamiento correspondiente a los distintos responsables del Servicio Andaluz de Salud, se convierte en una obligación en aplicación del artículo 31.2 LOPDGDD y el artículo 6bis de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Al consultar desde el Consejo a través de Internet dicho inventario¹ (última consulta realizada el 14 de febrero de 2021), puede observarse cómo las finalidades descritas para la actividad de tratamiento "Gestión de Recursos Humanos" son:

- Gestión de los recursos humanos que prestan servicios o realizan actividades en el SAS bajo cualquier régimen jurídico.
- Expediente personal. Control horario. Incompatibilidades. Formación. Planes de pensiones. Acción social. Prevención de riesgos laborales.
- Emisión de la nómina del personal del SAS, así como de todos los productos derivados de la misma.

¹ <https://web.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/el-sas/protecciondedatos>



- Gestión económica de la acción social y obtención de estudios estadísticos o monográficos destinados a la gestión económica del personal.
- Gestión de la actividad sindical en el SAS.

Entre las finalidades descritas no se encuentra la gestión de la "Bolsa de Contratación" como sí indicaba en su informe el DPD del Servicio Andaluz de Salud, por lo que se constata que la información publicada no recoge todas las finalidades de la actividad de tratamiento "Gestión de Recursos Humanos", de acuerdo con la información facilitada por el DPD, lo cual puede dificultar el ejercicio de derechos por parte de posibles interesados, y siendo por tanto necesario que se produzca su actualización.

En virtud de todo lo expuesto, el Director del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía,

RESUELVE

Primero. Estimar, por motivos formales, la reclamación formulada por [XXXXX] contra el Servicio Andaluz de Salud, sin que proceda realizar ninguna actuación posterior en relación con la misma

Segundo. Instar a la Dirección General de Personal, como responsable del tratamiento afectado, a actualizar adecuadamente la publicación de su inventario de actividades de tratamiento, de modo que la información sea coincidente con la que se ha trasladado a este Consejo. De las actuaciones realizadas deberá dar cuenta al mismo en el plazo de un mes desde la notificación de la presente Resolución.

Tercero. Notificar la presente Resolución tanto a la persona reclamante como al órgano reclamado.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa cabe interponer recurso potestativo de reposición ante este Consejo, en el plazo de un mes, o interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Sevilla que por turno corresponda, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 30.4, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en los artículos 8.3 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

EL DIRECTOR DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA
Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA

Manuel Medina Guerrero

